

THÔNG BÁO

Triển khai Công văn số 3112/SYT-NVY ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi tai biến điều trị xảy ra tại Viện Y dược học dân tộc

Căn cứ Quyết định số 439/BYT-QĐ ngày 14 tháng 4 năm 1977 của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ và tổ chức của Viện Y dược học dân tộc;

Căn cứ Quyết định số 161/BYT-QĐ ngày 02 tháng 3 năm 1985 của Bộ trưởng Bộ Y tế quyết định chuyển giao Viện Y dược học dân tộc cho Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh quản lý toàn diện;

Căn cứ Quyết định số 2315/QĐ-SYT ngày 31 tháng 7 năm 2014 của Giám đốc Sở Y tế TP. Hồ Chí Minh về việc ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Viện Y dược học dân tộc thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Công văn số 3112/SYT-NVY ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi tai biến điều trị xảy ra tại bệnh viện;

Căn cứ Thông báo số 761/TB-VYDHT của Viện Y dược học dân tộc về việc kết luận cuộc họp Ban Giám đốc Viện và cán bộ, viên chức chủ chốt ngày 22 tháng 4 năm 2024;

Căn cứ Phiếu trình số 2845 ngày 09 tháng 5 năm 2024 của phòng Quản lý chất lượng;

Ban Giám đốc Viện Y dược học dân tộc (Sau đây gọi tắt là Viện) ban hành Thông báo triển khai Công văn số 3112/SYT-NVY ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi tai biến điều trị xảy ra tại bệnh viện tại Viện Y dược học dân tộc, cụ thể như sau:

1. Thời gian – Địa điểm – Đối tượng:

a) Thời gian: Từ ngày ban hành Thông báo.

b) Địa điểm: Viện Y dược học dân tộc (Số 273 – 275, đường Nguyễn Văn Trỗi, Phường 10, Quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh).

c) Đối tượng: Viên chức, người lao động Viện Y dược học dân tộc.

2. Nội dung thực hiện:

Triển khai Công văn số 3112/SYT-NVY ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi tai biến điều trị xảy ra tại bệnh viện tại Viện Y dược học dân tộc, nội dung cụ thể như sau:

- Triển khai thực hiện các khuyến cáo về an toàn người bệnh do Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế ban hành.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy định, quy chế chuyên môn, bao gồm: Quy chế thường trực, quy chế cấp cứu, quy chế hội chẩn, quy chế hồ sơ bệnh án, quy định về giao tiếp, ứng xử của Bộ Y tế.

- Đảm bảo cung ứng đầy đủ thuốc, vật tư tiêu hao,... cho công tác khám bệnh, chữa bệnh, ưu tiên công tác cấp cứu người bệnh. Thông tin tình hình diễn biến của người bệnh đầy đủ mỗi ngày, nhất là tại những khoa cách ly người bệnh; Chủ động cung cấp thông tin khi người bệnh có diễn biến xấu, tiên lượng nặng, nguy cơ tử vong. Đảm bảo thông tin đến người bệnh được thống nhất trong quá trình giải thích.

- Tư vấn, giải thích cho người bệnh/người nhà người bệnh trong các trường hợp: người bệnh điều trị tại Khoa Hồi sức tích cực, chống độc; các trường hợp cấp cứu có tiên lượng nặng nguy cơ tử vong; các trường hợp thực hiện phẫu thuật, thủ thuật; các trường hợp người bệnh từ chối sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Viện, người bệnh yêu cầu chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hay yêu cầu ra viện không theo chỉ định của bác sĩ.

- Chủ động nắm bắt và giải quyết những bức xúc “âm ỉ” của người bệnh trong thời gian điều trị tại bệnh viện. Triển khai nhiều giải pháp khác nhau để kịp thời nắm bắt bức xúc của người bệnh như: Cùng cố hoạt động tiếp dân, đường dây nóng, ki-ốt khảo sát không hài lòng, tổ chức họp Hội đồng người bệnh cấp khoa, cấp bệnh viện định kỳ. Triển khai hoạt động “công tác xã hội trong bệnh viện” nhằm chủ động trợ giúp những khó khăn, những lo lắng của người bệnh trong thời gian nằm viện.

- Ban hành quy định **“Những việc cần tránh”** để gây bức xúc cho người bệnh, bao gồm: Khăng định chắc chắn bệnh sẽ khỏi; Không lắng nghe những câu hỏi của thân nhân người bệnh; Nghe nhưng không trả lời và giải thích cho người bệnh; Trả lời, giải thích nhưng không làm để tạo an tâm cho người bệnh; Từ chối chuyển tuyến nhưng không giải thích rõ ràng cho người nhà người bệnh; Yêu cầu người nhà người bệnh phải đóng viện phí hoặc đi mua thuốc, vật tư y tế... trong trường hợp cấp cứu; Vô tình tạo hình ảnh đối lập và phản cảm giữa nhân viên và người bệnh trong khoa, phòng của bệnh viện.

- Ban hành quy trình **“Những việc cần làm ngay”** khi có bức xúc của người bệnh do tai biến y khoa xảy ra. Trong trường hợp xảy ra tai biến y khoa mà có tranh chấp cần giải quyết, theo đề nghị của người bệnh, người đại diện của người bệnh hoặc của người hành nghề thì bệnh viện phải thành lập Hội đồng chuyên môn theo quy định. Nếu người bệnh tử vong và người nhà bức xúc: Bệnh viện chủ động thông tin giải thích, chia buồn, giữ xác để mổ tử thi; Trường hợp người nhà người bệnh không đồng ý, mời trực lãnh đạo bệnh viện, công an địa phương thuyết phục; Nếu không thuyết phục được, bệnh viện cho xe bệnh viện hoặc hỗ trợ đưa người bệnh về. Bệnh viện báo cáo ngay cho Sở Y tế biết để chủ động nắm bắt tình hình và giám sát.

- Xây dựng và nghiêm túc áp dụng quy chế hoạt động của Hội đồng chuyên môn. Khi thành lập Hội đồng chuyên môn nhưng không đủ thành phần theo quy định, phải chủ động mời chuyên gia của bệnh viện khác, hoặc có văn bản đề nghị Sở Y tế thành lập Hội đồng chuyên môn

3. Phân công thực hiện:

- Phân công Phòng Quản lý chất lượng triển khai thực hiện các khuyến cáo về an toàn người bệnh do Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế ban hành.

- Phân công Tổ pháp chế phối hợp với phòng kế hoạch tổng hợp thường xuyên kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy định, quy chế chuyên môn, bao gồm: Quy chế thường trực, quy chế cấp cứu, quy chế hội chẩn, quy chế hồ sơ bệnh án, quy định về giao tiếp, ứng xử của Bộ Y tế.

- Phân công Khoa Dược đảm bảo cung ứng đầy đủ thuốc cho công tác khám bệnh, chữa bệnh, ưu tiên công tác cấp cứu người bệnh.

- Phân công Phòng Vật tư thiết bị y tế đảm bảo cung ứng đầy đủ vật tư tiêu hao cho công tác khám bệnh, chữa bệnh, ưu tiên công tác cấp cứu người bệnh.

- Phân công phòng Kế hoạch tổng hợp tham mưu các mẫu phiếu, giấy cam kết theo quy định của Bộ Y tế về việc tư vấn, giải thích và có xác nhận của người tư vấn, người bệnh/người nhà người bệnh trong các trường hợp: người bệnh điều trị tại Khoa Hồi sức tích cực, chống độc; các trường hợp cấp cứu có tiên lượng nặng nguy cơ tử vong; các trường hợp thực hiện phẫu thuật, thủ thuật; các trường hợp người bệnh từ chối sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Viện, người bệnh yêu cầu chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hay yêu cầu ra viện không theo chỉ định của bác sĩ.

- Phân công phòng Công tác xã hội triển khai nhiều giải pháp khác nhau để chủ động nắm bắt và giải quyết những bức xúc của người bệnh trong thời gian điều trị tại Viện. Triển khai hoạt động chăm lo đời sống, tinh thần nhằm chủ động trợ giúp những khó khăn, những lo lắng của người bệnh trong thời gian nằm viện.

- Phân công phòng Quản lý chất lượng rà soát, cập nhật các quy trình liên quan tới tiếp nhận và giải quyết phản ánh của người bệnh.

- Phân công phòng Điều dưỡng tiếp tục thực hiện sinh hoạt Hội đồng người bệnh định kỳ có hiệu quả.

- Phân công phòng Kế hoạch tổng hợp ban hành quy định **“Những việc cần tránh”** để gây bức xúc cho người bệnh, bao gồm: Kháng định chắc chắn bệnh sẽ khỏi; Không lắng nghe những câu hỏi của thân nhân người bệnh; Nghe nhưng không trả lời và giải thích cho người bệnh; Trả lời, giải thích nhưng không làm để tạo an tâm cho người bệnh; Từ chối chuyển tuyến nhưng không giải thích rõ ràng cho người nhà người bệnh; Yêu cầu người nhà người bệnh phải đóng viện phí hoặc đi mua thuốc, vật tư y tế... trong trường hợp cấp cứu; Vô tình tạo hình ảnh đối lập và phản cảm giữa nhân viên và người bệnh trong khoa, phòng của Viện.

- Phân công phòng Kế hoạch tổng hợp ban hành quy trình **“Những việc cần làm ngay”** khi có bức xúc của người bệnh do tai biến y khoa xảy ra. Tham mưu thành lập Hội đồng chuyên môn theo quy định khi xảy ra tai biến y khoa mà có tranh chấp cần giải quyết, theo đề nghị của người bệnh, người đại diện của người bệnh hoặc của người hành nghề. Nếu người bệnh tử vong và người nhà bức xúc: chủ động thông tin giải thích, chia buồn, giữ xác để mổ tử thi; Trường hợp người nhà người bệnh không đồng ý, mời trực lãnh đạo, công an địa phương thuyết phục; Nếu không thuyết phục được, cho xe của Viện hoặc hỗ trợ đưa người bệnh về và báo cáo ngay cho Sở Y tế biết để chủ động nắm bắt tình hình và giám sát.

- Phân công các Hội đồng chuyên môn trực thuộc Viện thực hiện kiện toàn, bổ sung nhân sự nếu chưa phù hợp với thực tế: chủ động tham mưu mời chuyên gia của bệnh viện khác, hoặc có văn bản đề nghị Sở Y tế thành lập Hội đồng chuyên môn khi Hội đồng chuyên môn của Viện không đủ thành phần theo quy định; thông báo kết luận của Hội đồng chuyên môn cần dựa trên ý kiến nhận xét của chuyên gia trong Hội đồng và đối chiếu tuân thủ phác đồ điều trị của Viện; trả lời bức xúc của người bệnh phải căn cứ theo kết luận của Hội đồng chuyên môn, phân công người phát ngôn và tuân thủ quy chế phát ngôn.

- Phân công các cá nhân đang thực hiện nhiệm vụ trực tiếp thăm khám và điều trị cho người bệnh phải thông tin tình hình diễn biến của người bệnh đầy đủ mỗi ngày, nhất là tại những khoa cách ly người bệnh; chủ động cung cấp thông tin khi người bệnh có diễn biến xấu, tiên lượng nặng, nguy cơ tử vong; đảm bảo thông tin đến người bệnh được thống nhất trong quá trình giải thích.

- Phân công lãnh đạo các khoa/phòng/trung tâm thuộc Viện phổ biến các nội dung trong thông báo cho nhân viên nắm rõ.

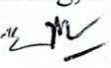
4. Phân công điều hành

- Phân công ông Nguyễn Thanh Tuyên, Phó Viện trưởng, chịu trách nhiệm điều hành toàn diện các nội dung trong Thông báo này.

- Phân công phòng Quản lý chất lượng, chủ trì giám sát việc thực hiện các nội dung trong Thông báo này.

5. Thông tin liên lạc

Ban Giám đốc Viện phân công ông Đặng Hữu Phước - Trưởng phòng, phòng Quản lý chất lượng (số điện thoại: 0906.066.349, thư điện tử: pqlclvydhdt@gmail.com) là đầu mối tiếp nhận thông tin, phản hồi ý kiến và kịp thời tham mưu, trình xin ý kiến chỉ đạo của Ban Giám đốc Viện theo quy định.

Trên đây là Thông báo Triển khai Công văn số 3112/SYT-NVY ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành cập nhật khuyến cáo tăng cường triển khai các hoạt động làm giảm bức xúc của người bệnh khi tai biến điều trị xảy ra tại bệnh viện tại Viện Y dược học dân tộc. Ban Giám đốc Viện đề nghị các khoa, phòng, trung tâm, tập thể và cá nhân có liên quan thực hiện tốt nội dung Thông báo trên./. 

Nơi nhận:

- Viện YDHT: BGĐ, các khoa, phòng, trung tâm;
- Lưu: P.CTXH, P.QLCL, P.HCQT (03 bản) 

KT. VIỆN TRƯỞNG
PHÓ VIỆN TRƯỞNG



Nguyễn Thanh Tuyên

KHUYẾN CÁO
TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG LÀM GIẢM BỨC XÚC CỦA NGƯỜI BỆNH
KHI TAI BIẾN ĐIỀU TRỊ XẢY RA TẠI VIỆN Y DƯỢC HỌC DÂN TỘC
(Ban hành kèm theo Thông báo số 882/TB-VYDHT ngày 09 tháng 5 năm 2024)

1. Triển khai thực hiện các khuyến cáo về an toàn người bệnh do Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh Sở Y tế ban hành nhằm hạn chế thấp nhất tai biến điều trị xảy ra.

2. Tăng cường kiểm tra, giám sát để nhân viên tuân thủ nghiêm quy định, quy chế chuyên môn, bao gồm: Quy chế thường trực, quy chế cấp cứu, quy chế hội chẩn, quy chế hồ sơ bệnh án, quy định về giao tiếp, ứng xử của Bộ Y tế.

3. Đảm bảo cung ứng đầy đủ thuốc, vật tư tiêu hao,... cho công tác khám bệnh, chữa bệnh, ưu tiên công tác cấp cứu người bệnh. Thông tin tình hình diễn biến của người bệnh đầy đủ mỗi ngày, nhất là tại những khoa cách ly người bệnh; Chủ động cung cấp thông tin khi người bệnh có diễn biến xấu, tiên lượng nặng, nguy cơ tử vong. Đảm bảo thông tin đến người bệnh được thống nhất trong quá trình giải thích.

4. Trong các trường hợp người bệnh điều trị tại Khoa Hồi sức tích cực, chống độc; Các trường hợp cấp cứu có tiên lượng nặng nguy cơ tử vong; Các trường hợp thực hiện phẫu thuật, thủ thuật; Các trường hợp người bệnh từ chối sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại viện, người bệnh yêu cầu chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh hay yêu cầu ra viện không theo chỉ định của bác sĩ; Người bệnh, người nhà người bệnh phải được bác sĩ tư vấn, giải thích rõ ràng, cụ thể. Nội dung tư vấn, giải thích được ghi nhận lại đầy đủ bằng các mẫu phiếu, giấy cam kết theo quy định của Bộ Y tế và có xác nhận của người tư vấn, người bệnh/người nhà người bệnh.

5. Chủ động nắm bắt và giải quyết những bức xúc “âm ỉ” của người bệnh trong thời gian điều trị tại Viện. Triển khai nhiều giải pháp khác nhau để kịp thời nắm bắt bức xúc của người bệnh như: Củng cố hoạt động tiếp dân, đường dây nóng, ki-ốt khảo sát không hài lòng, tổ chức họp Hội đồng người bệnh cấp khoa, cấp Viện định kỳ. Triển khai hoạt động “công tác xã hội trong bệnh viện” nhằm chủ động trợ giúp những khó khăn, những lo lắng của người bệnh trong thời gian nằm viện.

6. Ban hành quy định “**Những việc cần tránh**” để gây bức xúc cho người bệnh, bao gồm: Khẳng định chắc chắn bệnh sẽ khỏi; Không lắng nghe những câu hỏi của thân nhân người bệnh; Nghe nhưng không trả lời và giải thích cho người bệnh; Trả lời, giải thích nhưng không làm để tạo an tâm cho người bệnh; Từ chối chuyển tuyến nhưng không giải thích rõ ràng cho người nhà người bệnh; Yêu cầu người nhà người bệnh phải đóng viện phí hoặc đi mua thuốc, vật tư y tế... trong trường hợp cấp cứu; Vô tình tạo hình ảnh đối lập và phản cảm giữa nhân viên và người bệnh trong khoa, phòng của Viện.

7. Ban hành quy trình “**Những việc cần làm ngay**” khi có bức xúc của người bệnh do tai biến y khoa xảy ra. Trong trường hợp xảy ra tai biến y khoa mà có tranh chấp cần giải quyết, theo đề nghị của người bệnh, người đại diện của người bệnh hoặc của người hành nghề thì Viện phải thành lập Hội đồng chuyên môn theo quy định. Nếu người bệnh tử vong và người nhà bức xúc: Viện chủ động thông tin giải thích, chia buồn, giữ xác để mổ tử thi; Trường hợp người nhà người bệnh không đồng ý, mời trực lãnh đạo Viện, công an địa phương thuyết phục; Nếu không thuyết phục được,

Viện cho xe của Viện hoặc hỗ trợ đưa người bệnh về. Viện báo cáo ngay cho Sở Y tế biết để chủ động nắm bắt tình hình và giám sát.

8. Xây dựng và nghiêm túc áp dụng quy chế hoạt động của Hội đồng chuyên môn. Khi thành lập Hội đồng chuyên môn của Viện nhưng không đủ thành phần theo quy định, Viện chủ động mời chuyên gia của bệnh viện khác, hoặc có văn bản đề nghị Sở Y tế thành lập Hội đồng chuyên môn.

9. Kết luận của Hội đồng chuyên môn cần dựa trên ý kiến nhận xét của chuyên gia trong Hội đồng và đối chiếu tuân thủ phác đồ điều trị của bệnh viện. Trả lời bức xúc của người bệnh phải căn cứ theo kết luận của Hội đồng chuyên môn bệnh viện, phân công người phát ngôn của Viện và tuân thủ quy chế phát ngôn.*

VIỆN Y DƯỢC HỌC DÂN TỘC